

ความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE OPINIONS OF UNDERGRADUATE STUDENTS TOWARDS THE SERVICES OF
THE FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY, CHULALONGKORN
UNIVERSITY

ชัชณี กระบี่ทอง จารุวรรณ สุกุลคุ และสุชาดา สุธรรมรักษ์
Chatchanee Krabeethong, Jaruwan Sakulku, and Suchada Suthummaraksa

หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่นิสิตระดับปริญญาตรีของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's Scale) จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจัดการเรียนการสอนในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ในระดับมาก และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตในระดับมาก
2. นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

4. นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์และการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิตไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate and to compare the opinions of undergraduate students towards educational services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in three aspects including learning and teaching services, building, media and equipment services, and student activity services, classified according to gender, years of study, and program of study. The samples of the study were 600 undergraduate students of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University. The instrument used in the study was a Likert's five-point rating scale questionnaire containing 60 items with the reliability of 0.95. The Statistics used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffe's method.

Findings of the study were as follows:

1. The students rated the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall at a high level. When considered each aspect, students rated the learning and teaching services at a moderate level, and the building, media and equipment services and student activity services at a high level.

2. There was no difference between the opinions of male and those of female students on the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall and each aspect.

3. There was a significant difference between the opinions of students with different years of study on the services of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University in overall at the level of .05. With regard to each aspect, there was a significant difference between the opinions of students with different years of study on learning and teaching services and student activity services at the level of .05, but there is no difference between the opinions of students with different years of study in the aspect of building, media and equipment services.

4. There was a significant difference between the opinions of students with different programs of study on the services of the Faculty of Commerce and

Accountancy, Chulalongkorn University in overall at the level of .05. With regard to each aspect, there is a significant difference between the opinions of students with different years of study on learning and teaching services, but there was no difference between the opinions of students with different programs of study in the aspect of building, media and equipment services and student activity services.

คำสำคัญ

ความคิดเห็น การให้บริการ

ความสำคัญของปัญหา

จากการวิจัยการศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และสติปัญญาที่จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศสู่ความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างยั่งยืน และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี การพัฒนาการศึกษาที่สำคัญคือ การจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ มีความรู้หลากหลายในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งรูปแบบ เนื้อหาและวิธีการ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถเลือกเรียนตามความสามารถ ความถนัด และความต้องการและการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงเป็นภารกิจที่สำคัญของประเทศที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องตาม แผนพัฒนา การศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554) ได้กำหนดภารกิจตามวัตถุประสงค์ของการ จัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การส่งเสริมการวิจัย การบริการทาง วิชาการสู่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้ได้มาตรฐานและเป็นสากล เพื่อให้ การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กพร. กำหนดให้การบริการเป็นด้านที่สำคัญด้านหนึ่งใน เพื่อทำหน้าที่ให้บริการงานด้านวิชาการและบริการ ปรึกษาเกี่ยวหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่ได้มีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรและการศึกษา เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีการพัฒนาสูงขึ้นไปเรื่อยในการผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมทั้ง ทางด้านคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย ภาคภูมิใจในวิชาชีพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้จัดหน่วยงาน บริการที่เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยให้แก่คณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่ออำนวยความสะดวก ในด้านการให้บริการการจัดการศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีเป็นคณะหนึ่งของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพและอำนวยความสะดวกในเรื่องเกี่ยวกับการ บริการนิสิต การจัดให้มีหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาเพื่อช่วยประสานงาน ระหว่างคณาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่ และบุคคลที่มาขอรับบริการ จากการศึกษางานที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับกับการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือบริการนิสิตที่สำคัญมี 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการการจัด การเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรม นิสิต เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้การศึกษาแก่นิสิต

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. นิสิตชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในแต่ละด้านแตกต่างกันหรือไม่
2. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในแต่ละด้านแตกต่างกันหรือไม่
3. นิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีที่ศึกษาในหลักสูตรฯ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละด้านแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะฯ ใน 3 ด้านคือ ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะฯ ในด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ นิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวนรวม 2,390 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2554 ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจำนวน 600 คน ที่ได้มาโดยการกำหนดตามตารางสำเร็จรูปของศิริชัย กาญจนวาสี และคนอื่นๆ (2537) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ เพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้านความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต และตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านบริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนไว้ 5 ระดับ
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถูกจัดทำขึ้นตามขั้นตอน โดยศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และหาข้อมูลตามหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวของไลเคิร์ต (Likert's Scales) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม สร้างข้อคำถาม ให้ครอบคลุมสาระของการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ

จัดการเรียนการสอน 20 ข้อ ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ 20 ข้อ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต 20 ข้อ รวมทั้งหมด 60 ข้อ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.92 นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทไปทดลองใช้ (Try-out) กับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้การหา 27% ของกลุ่มสูง และ 27% ของกลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อคำถาม โดยใช้การทดสอบที (t-test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.761 ขึ้นไป เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ขออนุญาตจากคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิต

5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นและปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือกับนิสิตชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2554 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ชี้แจงรายละเอียดแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากนิสิตและรับคืนด้วยตนเอง

5.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจความสมบูรณ์

5.4 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

6.2 ตามความมุ่งหมายข้อ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตโดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 ตามความมุ่งหมายข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson, 1981) และจำแนกตาม ชั้นปี หลักสูตร โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 สถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7.2 สถิติที่ใช้ในการหาค่าคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้การทดสอบที (t-test) (Ferguson, 1981) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1984)

7.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยสถิติทดสอบที (t-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการจัดการเรียนการสอน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต มีความเหมาะสมในระดับมาก

2. นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีนิสิตชั้นปีที่ 1 นิสิตชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนและนิสิตชั้นปีที่ 1 นิสิตชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ด้านการให้บริการด้านกิจกรรมนิสิต นิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ไม่พบความแตกต่าง

4. นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นิสิตหลักสูตรบัญชี กับนิสิตหลักสูตรบริหารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ นิสิตหลักสูตรบัญชีกับหลักสูตรบริหารธุรกิจ ส่วนการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์และด้านกิจกรรมนิสิตไม่พบความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยรวมและในแต่ละด้าน ผู้วิจัยแยกอภิปรายผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. อภิปรายตามการให้บริการในแต่ละด้าน จากผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมมีความเหมาะสมมาก ทั้งนี้อธิบายได้ว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดให้มีการ

ให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนมากที่สุด ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสถานศึกษาที่รับผิดชอบด้านการสนับสนุนให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะพยายามจัดบริการด้านงานทะเบียนการศึกษาแก่นิสิตด้วยการปรับปรุงระบบงานหลัก เช่น การให้บริการลงทะเบียนเรียนและการตรวจสอบผลการเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ในแต่ละภาคการศึกษาในโปรแกรมสำเร็จรูปทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของการให้บริการงานทะเบียนฯ ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) นี้ มีนิสิตบางส่วนที่ยังไม่ทราบถึงบริการที่จัดให้ เช่น วิธีการลงทะเบียนเรียนทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ระบบ (Internet) ชัดช้อย่อย ซึ่งยังขาดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการหรือแนะนำถึงวิธีการลงทะเบียน นอกจากนี้ หน่วยทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้บริการต่าง ๆ ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนของนิสิต นอกจากนี้ นิสิตยังมีความคิดเห็นว่าการเพิ่มการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ควรจัดพิมพ์ตารางเรียน ตารางสอบ แจกนิสิตด้วยการประชาสัมพันธ์ตารางสอบมักจะล่าช้าและมีการจัดให้สอบต่อกันหลายวิชาจนไม่มีเวลาเตรียมตัวในการสอบรายวิชาต่อไป การจัดห้องสอบหลายวิชาในห้องเดียวกันทำให้สภาพแวดล้อมในการสอบไม่ดีเนื่องจากการเดินไปมาของนิสิตและเจ้าหน้าที่คุมสอบทำให้นิสิตที่กำลังสอบเสียสมาธิ และเจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนควรมีความรู้ในสายงานทะเบียนในการให้ข้อมูลและมีความรู้ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในงาน ให้คำตอบและตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา มีความสุภาพพร้อมที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ ทั้งนี้ การที่หน่วยทะเบียนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่สามารถดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในการบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นั้น เป็นเพราะหน่วยทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังขาดการวางแผนในการดำเนินงานและขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ประกอบกับการที่หน่วยทะเบียนฯ มีบุคลากรที่ยังขาดความรู้ความสามารถและเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีน้อยในขณะที่มีภาระงานเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของคณะฯ ซึ่งจากสถานการณ์เช่นนี้ อาจเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้หน่วยทะเบียนคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล (2525) กล่าวไว้ว่า บริการด้านทะเบียนประวัตินิสิตนักศึกษาเป็นบริการในการจัดเก็บทะเบียนประวัตินิสิตนักศึกษาและให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลและประวัตินิสิตนักศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตทุกคนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในลักษณะที่สั้น ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นความลับ มีความถูกต้องทั้งประวัติในอดีต สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต ตลอดจนรวมทั้งให้รายละเอียด ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตโดยทั่วไป จากเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวจึงทำให้นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ

ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการการจัดการเรียน การสอน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา สะอาดล้วน (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาโดยส่วนรวมประสบปัญหาในระดับปานกลางในด้านต่อไปนี้คือ การลงทะเบียนกระบวนกรวิชา การวัดผลและประเมินผล ส่วนด้านการบอกเพิ่มและการถอน กระบวนวิชา การให้บริการวิชาการ ประสบปัญหาปานกลาง

ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อธิบายได้ว่า คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้มีการปรับปรุงและพัฒนาอาคาร สถานที่ สื่อและอุปกรณ์มาโดยตลอดเพื่อให้เป็นสถานศึกษาที่เหมาะสมแก่ผู้เรียน นิสิต อาจารย์ และบุคคลภายนอก ซึ่งสภาพแวดล้อม ของสถานศึกษา อาคารสถานที่ที่ก่อสร้างภายในสถานศึกษา ใช้ในการเรียนการสอนและปฏิบัติ กิจกรรม รวมทั้งการทำกิจกรรมอย่างอื่นนอกเหนือจากการเรียนการสอนนั้นมีความสำคัญและมี อิทธิพลมีผลต่อการรับรู้ และพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของนิสิตในมหาวิทยาลัย ถ้านิสิตเห็นว่า สภาพแวดล้อมสบายและเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสถาบัน โดยที่จะมีความพยายาม และตั้งใจศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อยู่ในสถาบันต่อไปจนสำเร็จการศึกษา (อัจฉรา สุขารมณ, 2542) โดยเฉพาะต้องมีการคำนึงถึงการจัดสภาพแวดล้อมรอบ ๆ บริเวณของมหาวิทยาลัย ให้สวยงามเนื่องจากอาคารสถานที่ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนานิสิต เพราะนิสิตจะต้องใช้เวลา ศึกษาในสถาบัน หากสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลให้เกิดความงามแล้ว อาจทำให้นิสิตเฉยเมยไม่ยินดียินร้ายกับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่ไม่สวยงาม นอกจากนี้ยัง ต้องคำนึงถึงความเพียงพอของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อจำนวนจำนวนนิสิต เช่น บริเวณ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สนามกีฬา อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องน้ำและห้องสุขา เป็นต้น ซึ่งอาจ พิจารณาได้ดังนี้ (บุญช่วย จินดาประพันธ์, 2536) นอกจากนี้งานอาคารยังหมายรวมถึงบริการ ห้องสมุด ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสม ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้มีการพัฒนาให้เป็น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้นิสิตสามารถทำการสืบค้นหนังสือได้ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) และนิสิตยังได้รับความสะดวกรวดเร็วจากระบบการยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยโปรแกรม สำเร็จรูป รวมทั้งสามารถทำการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเองทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งการให้บริการ ห้องสมุดที่ดีมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของนิสิต ดังที่วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยนั้นต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม ตามนโยบายหลักของแต่ละสถาบันอย่างมี ประสิทธิภาพ และดังที่ พรทิพย์ วรรณกุล (2544) กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้น ต้องมี ปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อ ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) รวมทั้งสื่อผสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน และคุณภาพของตำราและสาระทางวิชาการตรง ตามหลักสูตรและสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา

ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกิจกรรมนิสิต มีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อธิบายได้ว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงส่วนงานกิจการนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีความพร้อมในด้านการให้บริการที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในวิชาชีพของนิสิตในอนาคต เช่นกิจกรรมที่ทำให้นิสิตมีความคิดริเริ่ม มีความเป็นผู้นำ มีความอดทนและมีความเป็นระเบียบ และนิสิตได้เห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมที่ทางคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดให้ ดังนั้นคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรดำเนินการกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อไปอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม งานกิจการนิสิตควรปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำมาข้อมูลดังกล่าวมาใช้ได้ทันที การประชาสัมพันธ์ให้นิสิตได้รับรู้ข้อมูลกิจกรรมจะให้นิสิตเกิดความรักความผูกพันเป็นสายใยระหว่างนิสิตกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตรุ่นพี่รุ่นน้อง และนิสิตปัจจุบันด้วยกันจึงทำให้เกิดการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนการส่งเสริมให้นิสิตได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหวัน วงศ์แก่นท้าว (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเห็นด้วยกับการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาด้านส่งเสริมความสามัคคีและความสัมพันธ์ของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ตัวอย่างของส่วนงานฝ่ายกิจการนิสิตที่ควรจัดในแต่ละปี เช่น ด้านกิจกรรมพัฒนาสังคมและบำเพ็ญประโยชน์ ด้านกิจกรรมศิลปวัฒนธรรม ด้านกิจกรรมวิชาการ ด้านกิจกรรมกีฬา และด้านกิจกรรมนิสิตสัมพันธ์

2. อภิปรายตามตัวแปรอิสระ

จำแนกตามเพศ พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างนิสิตชายและนิสิตหญิง ทั้งนี้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นิสิตอย่างครบถ้วน และเอื้ออำนวยต่อการศึกษามากที่สุด โดยจัดให้นิสิตได้รับบริการอย่างทั่วถึงและอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ในการบริการที่มีคุณภาพแก่นิสิตและอาจารย์เป็นสำคัญ

จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นิสิตในแต่ละชั้นปีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตต่างชั้นปีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์นั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ ซึ่งไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างนิสิตต่างชั้นปีอาจเนื่องมาจากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและพอเพียงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์เหล่านี้สามารถใช้ร่วมกันได้กับนิสิตทุกชั้นปี แต่ในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน นิสิตต่างชั้นปีเข้ารับการศึกษาน

ระยะเวลาที่ต่างกัน มีรายละเอียดในการได้รับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนหรือในส่วนของงานทะเบียนที่แตกต่างกัน เช่น นิสิตในชั้นปีที่ 1 จะมีรูปแบบตารางเรียนและแผนการเรียนที่กำหนดโดยคณะฯ ทำให้เกิดความสะดวกในการลงทะเบียนรายวิชา ในขณะที่นิสิตชั้นปีสูงขึ้นไปสามารถลงวิชาเลือกที่ตนเองสนใจได้มากขึ้น การรับบริการด้านตารางเรียนตารางสอบมีความซับซ้อนมาก จึงอาจทำให้มีปัญหาเรื่องการลงทะเบียนในรายวิชาต่าง ๆ ทั้งรายวิชาในคณะฯ รายวิชานอกคณะฯ และรายวิชาเลือกรวมทั้งจะทำให้เกิดปัญหารายวิชาที่สอบซ้ำซ้อนกัน และอาจจะมีอีกปัญหาอีกหลายอย่าง เช่น ปัญหาห้องเรียน ห้องสอบ ขั้นตอนการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน เป็นต้น สำหรับการให้บริการกิจกรรมนิสิต ซึ่งพบว่านิสิตต่างชั้นปีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านดังกล่าวที่แตกต่างกัน โดยนิสิตในชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกิจกรรมนิสิตว่าอยู่ในระดับเหมาะสมมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 1 เพิ่งเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย หรือคณะฯ จึงเป็นเพียงผู้เข้าร่วมกิจกรรม ไม่ได้มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมมากนัก ในขณะที่นิสิตชั้นปีที่ 3 เป็นนิสิตที่ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับคณะฯ จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานกิจการนิสิตมากกว่า และปัญหา ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดการกิจกรรมอาจมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า

จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา พบว่า นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยรวมที่แตกต่างกัน หากพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ความคิดเห็นของนิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรที่ต่างกันที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนมีความแตกต่างกัน ในขณะที่ความคิดเห็นของนิสิตที่อยู่ในหลักสูตรที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกิจกรรมนิสิตและการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการด้านวิชาการของแต่ละหลักสูตรแตกต่างกัน จำนวนรายวิชาที่เป็นวิชาบังคับและวิชาเลือกในแต่ละหลักสูตรมีความแตกต่างกัน บางหลักสูตรเช่นหลักสูตรบัญชีบัณฑิตมีการเรียนการสอนตามแบบแผนการเรียนที่กำหนดไว้ มีวิชาเลือกจำนวนไม่มากนัก ในขณะที่หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีรายวิชาเลือกให้นิสิตเลือกค่อนข้างมาก ดังนั้นนิสิตในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตจึงต้องติดต่อกับงานทะเบียนด้านการจัดการเรียนการสอนมากกว่านิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ทำให้นิสิตอาจไม่ได้รับบริการเพียงพอกับตามความต้องการ นอกจากนี้บุคลากรอาจมีข้อจำกัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนบางส่วนขึ้นอยู่กับภาระงานของภาควิชา นิสิตในหลักสูตรบัญชีบัณฑิตต้องติดต่อกับภาควิชาการบัญชีค่อนข้างมากในขณะที่นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจต้องติดต่อกับภาควิชาพาณิชยศาสตร์ ภาควิชาการธนาคารและการเงิน และภาควิชาการตลาดมากกว่า ซึ่งแต่ละภาควิชาอาจมีนโยบายในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เพื่อปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว ส่วนงานต่าง ๆ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีควรมีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการของนิสิตทุกหลักสูตร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการให้บริการการจัดการเรียนการสอน ควรมีการปรับปรุงในหลายด้าน เช่น ควรจัดให้การวางมีการวางแผนขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือที่ใช้งานทะเบียน เพราะงานทะเบียนมีขั้นตอนรายละเอียดของงานที่นิสิตควรต้องศึกษาและทำความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ

2. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ มีความเหมาะสมในระดับมาก แต่ยังมี การให้บริการบางขั้นตอนที่ควรมีการปรับปรุง เช่น จัดวางแผนขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือที่ใช้ในส่วนงานอาคารสถานที่ มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ติดต่อประสานงาน งานอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์มีขั้นตอนรายละเอียดของงานค่อนข้างมาก เนื่องจากต้องมีการดูแลตัวอาคารทั้งภายใน และภายนอก และมีหน้าที่จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ จึงควรมีการวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และชัดเจน และการให้บริการของงานอาคารสถานที่สื่อและอุปกรณ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ในหลายรูปแบบ หรือควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือให้ข้อมูล โดยการใช้สื่อและเทคโนโลยี ที่สามารถติดต่อและประสานงานได้ เพื่อให้งานมีความสะดวกและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิต ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงในหลายด้าน และควรมีการจัดกิจกรรมสำหรับนิสิตในหลายด้าน เช่น ด้านกิจกรรมวิชาการ ควรส่งเสริมเพื่อฝึกกระบวนการ คิดและทักษะของนิสิตเพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ด้านกิจกรรมกีฬา ควรมีการส่งเสริมและ สนับสนุนเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ควรมี กิจกรรมด้านกีฬาที่หลากหลายและมีการวางแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการแข่งขัน ด้าน กิจกรรมพัฒนาสังคมและบำเพ็ญประโยชน์ ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมปลูกจิตสำนึกให้สนใจและเห็น ความสำคัญของการพัฒนาสังคมและบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ควรให้การสนับสนุนด้าน งบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมนั้นนอกจากจะพัฒนาสังคม ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแล้ว ยังสร้างประสบการณ์ตรงให้กับนิสิตได้เรียนรู้ถึงสภาพที่แท้จริงของสังคม รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความสามัคคี และมีความเสียสละ ด้านกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมไทยอย่างต่อเนื่อง ด้านกิจกรรมนิสิตสัมพันธ์ ควรส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง ปลูกฝังความสามัคคีโดยให้นิสิตทุกคน มีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมมีการวางแผนและประสานงานที่ดีจากสโมสรนิสิตเพื่อให้กิจกรรม ที่จัดขึ้นมีความน่าสนใจ ควรมีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความ น่าสนใจ เพื่อให้นิสิตทั้งมหาวิทยาลัยได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ซึ่งนอกจากจะได้รับความรู้และทักษะ ที่ดีแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย ทั้งมหาวิทยาลัยควรสนับสนุน งบประมาณในการพัฒนาและประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เสียงตามสายที่ทั่วถึง เป็นต้น

ดังนั้น ด้านการให้บริการกิจกรรมนิสิตมีฝ่ายงานกิจการนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแล ควรมีการวางแผนงานในส่วนต่าง ๆ และมีการจัดระบบงานและรายละเอียดของงานเพื่อพร้อมที่จะให้บริการแก่นิสิต โดยมีการปรึกษาหารือทั้งผู้บริหาร คณะฯ เจ้าหน้าที่ และนิสิตที่มีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หากมีปัญหาเกิดขึ้น ฝ่ายงาน กิจการนิสิตของคณะฯ ควรมีหน้าที่แก้ไขปัญหา เช่น ในเรื่องเวลาของนิสิตที่เลิกเรียนไม่ตรงกันทำให้

ไม่มีเวลาหรือกิจกรรมบางกิจกรรมไม่น่าสนใจ นิสิตขาดที่ปรึกษา สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมมีไม่พร้อม งบประมาณไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เรื่องกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ มีความซับซ้อน การประชาสัมพันธ์หรือประสานงานล่าช้า ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ไม่ตรงกัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ทองเรียม อมรัชกุล. (2525). **การบริหารกิจการนิสิต ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: หน่วยงานนิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- นิตยา สะอาดล้วน. (2545). **รายงานการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญช่วย จินดาประพันธ์. (2536). **การบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- พรทิพย์ วรกุล. (2544). **ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา**. วารสารช่อพะยอม. 12(1), 76-83.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). **การจัดและบริหารงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- ศิริชัย กาญจน และคนอื่นๆ. (2537). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หวัน วงศ์แก่นท้าว. (2548). **ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา สุขารมณ. (2542). **รายงานการวิจัยเรื่องสภาวะแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒที่สัมพันธ์กับภาวะเครียดในการเรียนของนิสิตงาน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Cronbach, L. J. (1984). **Essential of Psychological Testing**. New York: Harper & Row Publishers.
- Ferguson, G. A. (1981). **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 5th ed. New York: McGraw-Hill Book.